

**INFORME EJECUTIVO DE AUDITORÍA ANUAL CICLO 2017.**

| | |
|--|---|
| PROCESO CLAVE | PC011. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES |
| FECHA DE REALIZACIÓN DE LA AUDITORÍA: | |
| AUDITORES : | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora. ▪ |
| RESPONSABLE DE UNIDAD: | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier García García. Director Técnico del Servicio de Deportes |

OBJETIVOS FASE 2 DE AUDITORÍA ANUAL

3.- Indicadores. Medición y seguimiento de los indicadores de los procesos y compromisos de calidad y el grado de consecución de los objetivos planificados.

| | |
|--|--|
| Valoración. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica que la Unidad ha realizado las mediciones periódicas de todos los indicadores del proceso de acuerdo con la planificación de sus fichas de indicadores, el cumplimiento de los valores objetivos establecidos y los compromisos de calidad. |
| Observaciones/ Recomendaciones. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Si bien se produce desviaciones negativas entre el valor objetivo y el registrado por el indicador I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas, éstas no son significativas. Además la Unidad señala que la implementación del Bono uja deporte ha supuesto un aumento en el uso, en la ocupación y en la fidelización de los usuarios, por lo que se espera la recuperación del indicador en el próximo ciclo de gestión. ▪ Las tendencias negativas registradas en los dos últimos ciclos de gestión I.[PC 11.13]-20 "Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza" provocadas principalmente por un cambio en los criterios de celebración de las AFN por parte de la dirección, ha supuesto un decremento en la participación de los usuarios. Ante esta circunstancia, se recomienda que se ajuste el valor objetivo a la nueva realidad de su gestión. |

4.- Quejas y sugerencias. Medición y seguimiento de los resultados de retroalimentación de los grupos de interés

| | |
|---------------------------------------|---|
| Valoración. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se verifica el seguimiento de las quejas y sugerencias recibidas por la Unidad, la respuesta emitida en plazo, el análisis y en su caso las mejoras realizadas. |
| Observaciones/ Recomendaciones | |

7.- Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias.

| | |
|--|--|
| Encuestas de Satisfacción General/Post-servicio Valoración. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se Verifica la realización de las encuestas correspondientes según planificación, los resultados obtenidos, así como los índices de participación y acciones de mejora realizadas. ▪ Se observa un descenso generalizado en la tasa de respuesta de las encuestas asociados al proceso, llegando a alcanzar desviaciones que, en algunos casos, superan los 10 puntos porcentuales. No ocurre lo mismo con los niveles de satisfacción cuyo comportamiento difiere en función de la actividad analizada. Pese a ello, sólo la encuesta "EP-54-PC11 AFN" registra mediciones que se sitúan en niveles excelentes de participación. |
|--|--|



| | |
|---|--|
| Observaciones/ Recomendaciones. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se valora favorablemente los intentos de la Unidad para incrementar la tasa de participación en algunas de sus encuestas. Sin embargo, parece ser que las actuaciones no han sido del todo efectivas por lo que la Unidad señala la necesidad de llevar a cabo un proceso de revisión de su sistema de información con los grupos de interés. ▪ Ante esta circunstancia el equipo auditor anima a la Unidad para que analice la conveniencia de implantar otros instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios como el desarrollo de grupos focales. ▪ Se recomienda que la Unidad analice las causas que pudieran estar incidiendo en el descenso de los niveles de satisfacción en algunas de sus encuestas de cara al establecimiento de objetivos para el próximo ciclo de gestión y la detección de oportunidades de mejora. |
| 8.- Seguimiento del grado de valoración e implementación de las propuestas de mejoras de los procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones del Informe de Auditoría Externa de Seguimiento y de los Informes de Auditoría Interna de Seguimiento y Auditoría Anual. | |
| Valoración. | <p>Se verifica el grado de implementación de las mejoras de los procesos y observaciones de auditoría, son el siguiente detalle:</p> <p>Auditoría Externa: 1 implantadas y 1 en proceso Auditoría Interna: 1 implantadas y 1 en proceso Propuestas de mejora: 2 mejoras implantadas</p> |
| Observaciones/ Recomendaciones. | |
| 9.- Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar. | |
| Valoración. | Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso. |
| Observaciones/ Recomendaciones | |

INFORME DETALLADO FASE 2 AUDITORÍA ANUAL.

| ACTIVIDADES DE AUDITORÍA. | |
|---------------------------------|--|
| PROCESO CLAVE | PC011. GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS, COMUNICACIÓN Y RELACIONES INSTITUCIONALES |
| RESPONSABLE/S AUDITADO/S | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Francisco Javier García García. Director Técnico del Servicio de Deportes ▪ |
| AUDITORES | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ana Isabel Uceda Cobas. Coordinadora. |

3. Indicadores y compromisos de calidad integrados.

| Indicador y Compromiso asociado | Objetivo | Cumplido | | Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, compromiso de calidad asociado incumplido. |
|--|----------|----------|----|---|
| | | SI | NO | |
| I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas | >= 85 % | | X | 84,18 % |
| I.[PC 11.13]-09 Porcentaje de inscripciones realizadas por Campus Virtual en las actividades ofertadas. | NP | | | 56,32% |
| I.[PC 11.13]-10 Porcentaje de asistencia media a las actividades físicas dirigidas. | NP | | | 51,76% |
| I.[PC 11.13]-11 Porcentaje de solicitudes de acceso a la plataforma virtual de reservas que son habilitadas y comunicadas en un máximo de dos días hábiles.* | >= 95 % | X | | 99,20% |
| I.[PC 11.13]-12 Porcentaje de Convocatorias de Actividades por periodos en las que el número de días de antelación con que está publicada dicha convocatoria es de un mínimo de siete con respecto a la fecha de inicio de sus plazos de inscripción.* | 100% | X | | 100% |
| I.[PC 11.13]-13 Número total de participantes en competiciones propias. | NP | | | 1259 |
| I.[PC 11.13]-14 Porcentaje de realización de competiciones propias ofertadas. | NP | | | 78,43% |
| I.[PC 11.13]-15 Porcentaje de competiciones propias cuya normativa específica de competición está publicada con un mínimo de 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción de la misma.* | 100% | X | | 100% |
| I.[PC 11.13]-16 Porcentaje de competiciones propias en las que está disponible, para el usuario inscrito, el Calendario de Competición con un mínimo de 7 días de antelación a la fecha de inicio de las mismas.* | 100% | X | | 100% |
| I.[PC 11.13]-17 Porcentaje de solicitudes web relacionadas con competiciones propias tramitadas y comunicadas en un plazo máximo de 2 días hábiles desde su recepción.* | 100% | X | | 100% |
| I.[PC 11.13]-18 Número total de participantes en campeonatos de Andalucía y de España universitarios. | NP | | | 226 |

| | | | | |
|--|---|---|---|--|
| I.[PC 11.13]-19 Porcentaje de participaciones en CEU en las que con un mínimo de 7 días de antelación están todos los Factores de Gestión de la Expedición tramitados y confirmados.* | 100% | X | | 100% |
| I.[PC 11.13]-20 Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza. | >=90% | | X | 78,50% La realización de las actividades en periodo lectivo y laboral pudiera ser la causa del incumplimiento del indicador. |
| I.[PC 11.13]-21 Porcentaje de Actividades Físicas en la naturaleza convocadas cuyas Hojas Informativas están publicadas y disponibles al usuario con un mínimo de 7 días de antelación a la apertura de la inscripción.* | >= 95 % | | | 97,14% |
| Valoración de auditoría | <p>Se verifica las mediciones de los indicadores y compromisos asociados correspondientes al proceso, así como su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos en las correspondientes fichas de indicadores, conforme a lo dispuesto en el Programa de Auditoría Interna de 2017. No obstante se señala las siguientes observaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El incumplimiento del indicador I.[PC 11.13]-08 "Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas" . No obstante, la desviación producida no es significativa y la Unidad señala que la implementación del Bono uja deporte ha supuesto un aumento en el uso, en la ocupación y en la fidelización de los usuarios, por lo que espera la recuperación del indicador en el siguiente ciclo de gestión. - El incumplimiento del indicador I.[PC 11.13]-20 "Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza" y ellos a pesar de los intentos, que la Unidad han realizado para mejorar los niveles de participación mediante la aplicación de diferentes periodos de lanzamiento. No obstante, la modificación de las fechas de realización de las actividades en días laborales ha provocado un descenso de usuarios. Dado que no es intención del equipo de gobierno de la UJA modificar esta circunstancia, se recomienda que se ajuste el objetivo del indicador a la realidad de su gestión. | | | |

*Indicador con Compromiso de calidad asociado.

I.[PC 11.13]-11 5. Poner a disposición del usuario externo, en el 95% de las solicitudes recibidas, el acceso personalizado a las plataformas virtuales de reservas de actividades y/o instalaciones deportivas. en un plazo máximo de dos días hábiles desde su solicitud.

I.[PC 11.13]-12 6.-Publicar todas las Convocatorias de actividades por periodos, con una antelación mínima de 7 días a la fecha de inicio del plazo de inscripción a las mismas.

I.[PC 11.13]-15 7.- Publicar todas las normativas específicas de competición de las modalidades deportivas convocadas con 7 días de antelación al inicio del periodo de inscripción.

I.[PC 11.13]-16 8. Poner a disposición de todos los inscritos a competiciones propias el calendario de competición con una antelación mínima de 7 días al inicio de la competición.

I.[PC 11.13]-17 9.- Tramitar y comunicar en un plazo máximo de 2 días hábiles, todas las solicitudes web relacionadas con la participación en competiciones propias.

Compromisos no integrados

| Compromiso NO Integrados SIGC-SUA | Nombre_Indicador | Valor objetivo | Cumplido | | Observaciones: No medición, Análisis de causas en caso de incumplimiento, |
|--|--|----------------|----------|----|--|
| | | | Si | No | |
| Ofertar un mínimo de 25 competiciones propias por curso académico, con el fin de reforzar y ampliar la variedad de la oferta de competiciones del Servicio | Número de competiciones propias ofertadas por curso académico. | >=25 | x | | 33 (51 si incluimos Trofeo Acceso con institutos) |
| Ofertar un mínimo de 25 actividades físicas en la naturaleza por curso académico, con el fin de reforzar y ampliar la variedad de la oferta del Servicio. | Número de actividades físicas en la naturaleza ofertadas por curso académico | >=25 | x | | 38 |
| Encuestar el 85 % de las diferentes modalidades de actividades físicas dirigidas y actividades en la naturaleza que se realizan | Porcentaje de modalidades de actividades físicas dirigidas y actividades físicas en la naturaleza encuestadas | 85% | x | | 95,45% |
| Encuestar el 100 % de las modalidades deportivas que se practican en Competiciones propias. | Porcentaje de modalidades deportivas de las competiciones propias que son encuestadas | 100% | x | | 100% |
| Resolver las solicitudes de informe de créditos optativos, en el 95% de las recibidas, en el plazo de 3 días hábiles desde la recepción de las mismas. | Porcentaje de solicitudes de informe de créditos optativos que son resueltas, y si procede emitidos, en el plazo de 3 días hábiles desde su solicitud. | >=95% | x | | 100% |
| Valoración de auditoría | Se verifica las mediciones de los compromisos no asociados correspondientes al proceso, así como su cumplimiento y/o alcance de los objetivos establecidos conforme a lo dispuesto en el Programa de Auditoría Interna de 2017 | | | | |

RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.
4.- Quejas y Sugerencias

Consultar informe de auditoría interna del PC03 Gestión de Espacios

7. Resultados de retroalimentación de los grupos de interés (encuestas de satisfacción general y post-servicio).



| | |
|--|--|
| Código y denominación de la Encuesta Satisfacción General/Post-servicio | Verificación de la realización de las encuestas correspondientes a los grupos de interés de los procesos, así como, del seguimiento de los índices de participación, resultados obtenidos y en su caso, realización de acciones de mejora necesarias. |
| EP-52-PC11 CURSO CAMPUS JAÉN | En general, se observa un ligero decremento tanto en la tasa de participación como en los niveles de satisfacción. |
| EP-53-PC11 CURSO CAMPUS LINARES | Presenta un comportamiento semejante al campus Jaén con decrementos en la tasa de satisfacción, si bien se observa una recuperación en el indicador de la participación. |
| EP-54-PC11 AFN | Presenta un descenso de casi 13 puntos porcentuales en la tasa de respuesta, pese las actuaciones llevadas a cabo por la Unidad para estimular la participación mediante cambios en los periodos de lanzamiento de la encuesta. No ocurre lo mismo con la satisfacción de los encuestados que se sitúa en niveles excelentes ($\geq 4,5$) |
| EP-55-PC11 COMPETICIONES PROPIAS | Se observa un incremento de casi 10 puntos porcentuales en la tasa de respuesta, si bien los niveles de satisfacción registran tendencias negativas en los tres últimos ciclos de gestión, posicionándose por debajo del nivel considerado como límite (3,5) |
| EP-56-PC11 CAU/CEU | Tanto la tasa de participación como la de satisfacción presenta una evolución negativa con respecto a las mediciones alcanzadas en el anterior ciclo de gestión |
| Valoración de auditoría | <p>Se verifica la realización de las encuestas asociadas a la Unidad según la planificación establecida, los índices de participación, los resultados obtenidos, la publicidad y comunicación de dichos resultados y el análisis de los resultados obtenidos.</p> <p>Se observa un descenso generalizado en la tasa de respuesta de los encuestados, llegando a alcanzar desviaciones que superan los 10 puntos porcentuales. No ocurre lo mismo con los niveles de satisfacción cuyo comportamiento difiere en función de la actividad analizada. No obstante, sólo las actividades físicas en la Naturaleza registran mediciones que se sitúan en niveles excelentes de participación.</p> <p>Se valora favorablemente los intentos de la Unidad para incrementar la tasa de participación en algunas de sus encuestas. Sin embargo, parece ser que las actuaciones no han sido del todo efectivas por lo que la Unidad señala la necesidad de llevar a cabo un proceso de revisión de su sistema de información con los grupos de interés.</p> <p>Ante esta circunstancia el equipo auditor anima a la Unidad para que analice la conveniencia de implantar otros instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios como el desarrollo de grupos focales.</p> |



| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

8.- Propuestas de mejora de procesos, riesgos, oportunidades de mejora y observaciones de Auditorías.

8.1 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Externa ciclo 2016.

| | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|-----------------------|
| Código: | 45-2017 | Naturaleza: | Oportunidad de mejora |
| Proceso: | PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales | | |
| Unidad/es: | Servicio de Deportes | | |
| Descripción: | Dado que se plantea un nuevo objetivo para el software de gestión, facilitando el tratamiento de datos, se recomienda analizar nuevas opciones de extracción de datos que concreten nuevos indicadores en el SIGC-SUA. | | |
| Actuaciones realizadas: | Los nuevos datos obtenidos se incorporan a las tablas de obtención de datos de estas actividades, con repercusión en el análisis de los mismos, pero considerando que no precisan constituirse nuevos indicadores más allá de los ya existentes. | | |
| Resultados de seguimiento: | | | |
| Verificación, si procede: | Implantada en su totalidad. | | |

| | | | |
|-----------------------------------|---|--------------------|-----------------------|
| Código: | 46-2017 | Naturaleza: | Oportunidad de mejora |
| Proceso: | PC 11 Gestión de la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales | | |
| Unidad/es: | Servicio de Deportes | | |
| Descripción: | Por lo general, gran parte de los indicadores están orientados a medir el volumen del proceso. Se recomienda incorporar datos relativos al grado de éxito del curso o evento (número de plazas cubiertas respecto a ofertadas, grados de asistencia, falta de espacios o plazas, etc). Si bien la capacidad de actuación del área es limitada, cuanto menos dicha información puede servir de elemento de entrada para informar y detectar futuras mejoras. | | |
| Actuaciones realizadas: | Se recoge la sugerencia. Dicha información servirá como elemento de entrada para informar y detectar futuras mejoras. | | |
| Resultados de seguimiento: | | | |
| Verificación, si procede: | No procede | | |

8.2 Seguimiento de actuaciones del Informe de Auditoría Interna ciclo 2016

| | | | |
|-------------------|---|--------------------|-------------|
| Código: | 93-2017-AIS-AIA | Naturaleza: | Indicadores |
| Proceso: | PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Deportes | | |



| | |
|---------------------|---|
| Descripción: | <p>Acciones de mejora para el cumplimiento de objetivos</p> <p>AIS: Se señala como factor de riesgo para el incumplimiento del indicador "I.[PC 11.13]-08 Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas" el descenso en la demanda de las actividades físicas provocado principalmente por la competencia del entorno. La Unidad pretende minimizar el riesgo mediante el uso del bono de deporte cuyo reducido coste permite acceder a todas las actividades físicas y a la sala de Musculación y Cardio.</p> <p>El equipo auditor valora positivamente las acciones que la Unidad ha llevado a cabo para asegurar el cumplimiento de ambos indicadores, si bien recomienda que analice la evolución en sus mediciones y el impacto producido por las actuaciones implementadas, de forma que permita constatar la eficacia de las mismas o la posible necesidad de adaptar los objetivos de los indicadores a las nuevas condiciones determinadas por la influencia del entorno interno/externo.</p> <p>AIA: El incumplimiento del indicador I.[PC 11.13]-08 "Porcentaje de ocupación de la actividad o bloque de actividades físicas dirigidas" pudiera deberse a un descenso en la ocupación en los meses de exámenes y de más calor. No obstante, la Unidad ya ha tomado medidas para garantizar su cumplimiento modificando el periodo de los turnos y considerando los meses de mayo y junio como un periodo especial.</p> |
| | <p>Actuaciones realizadas:</p> <p>Bono uja deporte. Vinculación de los usuarios a través de bonos anuales o mensuales, lo que ha supuesto un aumento en el uso, en la ocupación y en la fidelización de los usuarios.</p> |
| | <p>Resultados de seguimiento:</p> |
| | <p>Verificación, si procede:</p> <p>Implantada en su totalidad</p> |

| | | | |
|---------------------|--|--------------------|-------------|
| Código: | 94-2017-AIS-AIA | Naturaleza: | Indicadores |
| Proceso: | PC 11. Gestión la Organización de Actos y Eventos, Comunicación y Relaciones Institucionales. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Deportes | | |
| Descripción: | <p>Acciones de mejora para el cumplimiento de objetivos</p> <p>AIS: Se señala como factor de riesgo para el incumplimiento del indicador "I.[PC 11.13]-20 Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza" la realización de este tipo de actividades en periodo lectivo y/o laboral provocando un decremento en la asistencia. La Unidad pretende minimizar el riesgo mediante la externalización de algunas de las actividades posibilitando su realización en fin de semana.</p> <p>El equipo auditor valora positivamente las acciones que la Unidad ha llevado a cabo para asegurar el cumplimiento de ambos indicadores, si bien recomienda que analice la evolución en sus mediciones y el impacto producido por las actuaciones implementadas, de forma que permita constatar la eficacia de las mismas o la posible necesidad de adaptar los objetivos de los indicadores a las nuevas condiciones determinadas por la influencia del entorno interno/externo.</p> <p>AIA: El incumplimiento del indicador I.[PC 11.13]-20 "Porcentaje de ocupación de las actividades físicas en la naturaleza" pudiera deberse al incremento de la oferta de las actividades en periodos lectivos y laborales produciéndose un descenso de las actividades en fin de semana. No obstante, la Unidad ha tomado medidas para garantizar su cumplimiento contratando los servicios de una empresa externa y adaptando el horario de los monitores internos para que no requiera la realización de muchas horas extraordinarias, ante las actuaciones llevadas a cabo por la Unidad y teniendo en cuenta que se han modificado las condiciones en la prestación del servicio, el equipo auditor recomienda que se observe el comportamiento del indicador en el próximo ciclo de gestión y en base a su evolución se estudie la posibilidad de modificar los valores objetivos.</p> | | |

| | |
|-----------------------------------|---|
| Actuaciones realizadas: | Se prueban diferentes periodos de realización para intentar mejorar los niveles de participación. |
| Resultados de seguimiento: | |
| Verificación, si procede: | En proceso de implantación |

8.3 Seguimiento de las propuestas de mejora de los procesos del ciclo 2017.

| | | | |
|---|---|---------------------------------|----------------------|
| Código: | 85-2017 | Naturaleza de la mejora: | Recursos |
| Proceso: | PC 11. Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales. | | |
| Unidad/es: | Servicio de Deportes | | |
| Descripción de la mejora: | Modificar en el software de gestión las ventanas de usuario adaptándolas a las nuevas necesidades de gestión del servicio. | | |
| Causa para su implantación: | Dificultad para la obtención de datos | | |
| Objetivo de la mejora: | Mejorar el proceso de adquisición de datos significativos y válidos para nuestra gestión. | | |
| Recursos previstos: | Contrato de mejoras suscrito con la empresa suministradora del software | | |
| Responsable de implantación: | Director Técnico del Servicio | | |
| Previsión de resultados: | Operativo para el inicio del curso académico | | |
| Grado de prioridad: | Media | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Mayo 2017 | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | | Finalización: |
| Descripción de resultados obtenidos: | Se incorpora la pestaña baja Accesos a musculación, se separan las inscripciones de actividades de las de actividades uja.gym, teniendo así acceso directo a estas últimas sin mezclarse con las primeras. Se incorporan los bonos disponibles y las posibles sanciones por accesos a las actividades uja.gym | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | Implantada | | |

| | | | |
|------------------------------------|--|---------------------------------|----------|
| Código: | 86-2017 | Naturaleza de la mejora: | Recursos |
| Proceso: | PC11 Gestión de la organización de actos y eventos, comunicación y relaciones institucionales | | |
| Unidad/es: | Servicio de Deportes | | |
| Descripción de la mejora: | Modificar en el software de gestión las ventanas de actividades, sobre todo en la pestaña listas de espera, adaptándolas a las nuevas necesidades de gestión del servicio. | | |
| Causa para su implantación: | Dificultad para la obtención de datos | | |
| Objetivo de la mejora: | Mejorar el proceso de gestión de las inscripciones en actividades. | | |
| Recursos previstos: | Contrato de mejoras suscrito con la empresa suministradora del software | | |



| | | | | |
|---|--|--------|----------------------|--------|
| Responsable de implantación: | Director Técnico del Servicio | | | |
| Previsión de resultados: | Operativo para el inicio del curso académico | | | |
| Grado de prioridad: | Media | | | |
| Fecha de Autorización de la Gerencia: | Mayo 2017 | | | |
| Desarrollo temporal: | Inicio: | ene-17 | Finalización: | sep-17 |
| Descripción de resultados obtenidos: | Se han separado en botones diferentes la lista de espera de las caducadas y anuladas. Y se han suprimido botones que no se utilizaban. | | | |
| Verificación de resultados en auditoría, si procede: | Implantada | | | |

9.- Análisis de resultados. **Se auditará con el informe de seguimiento de procesos**

| Análisis de las Unidades sobre el seguimiento de los procesos: indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, otros sistemas de información y su relación con las mejoras implantadas o a realizar. | Valoración de la Unidad. |
|--|---|
| Valoración y análisis de los resultados obtenidos en su sistema de información (indicadores, encuestas, quejas y sugerencias, información directa de clientes, grupos focales, etc.), observaciones de auditorías y su relación con las propuestas de mejora a lo largo del presente ciclo 2017 o para el siguiente 2018, a través del informe de seguimiento de procesos. | |
| Valoración de auditoría | Se auditará mediante el análisis de los informes de seguimiento de los procesos según vayan enviándolos la Unidades, por los auditores coordinadores de proceso. |